Gemeente De Marne

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente De Marne.

Nr. 183213

28 december 2016

Klachtenregeling GGD Groningen

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. aangeklaagde: de medewerker dan wel het bestuursorgaan op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
b. cliënt: natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
c. dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van PG & Z;
d. directeur: de algemeen directeur van GGD Groningen;
e. geschillencommissie: de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, zijnde een geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz;
f. hij: waar "hij" staat kan ook "zij" worden gelezen;
g. klacht: uiting van onvrede over een gedraging of het nalaten daarvan;
h. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
i. klachtenfunctionaris: degene die binnen de uitvoeringsorganisatie belast is met de opvang van klachten zoals bedoeld in artikel 15.1 Wkkgz;
j. klager: degene die een klacht indient;
k. medewerker: een ieder die werkzaam is bij of ten behoeve van de GGD Groningen, waaronder stagiaires en vrijwilligers;
l. Ombudsman Groningen: de gemeentelijke ombudsman voor de gemeenten Groningen, Ten Boer en De Marne en voor enkele gemeenschappelijke regelingen, waaronder PG & Z;
m. uitvoeringsorganisatie: de GGD Groningen;
n. wet: de Wkkgz;
o. zorgaanbieder: PG & Z in het bijzonder de GGD Groningen.

Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten

Artikel 2 Behandeling

1. Klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:
   a. de aangeklaagde;
   b. de leidinggevende van de aangeklaagde;
   c. de klachtenfunctionaris.

2. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert de klacht zo spoedig mogelijk in overleg met en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat, verwijst de ontvanger bedoeld in lid 1 sub a of sub b hem naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris wijst de klager bij (blijvende) ontevredenheid op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.

Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten

Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directeur door eenieder over de wijze waarop (een medewerker van) de organisatie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een

omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Verder bevat deze zo mogelijk de datum, tijd en plaats van de gedraging, de omstandigheden, de namen van betrokkenen en eventuele getuigen, alsmede het doel van de klacht en de stappen die klager reeds heeft ondernomen.

3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht aan te vullen indien deze niet of in niet voldoende mate voldoet aan het bepaalde in lid 2 van dit artikel.
4. Indien de klager niet binnen de gestelde termijn aan het verzoek om aanvulling voldoet, kan de klacht buiten behandeling worden gesteld, dit met inachtneming van artikel 5.1 sub b.
5. Indien de klacht onjuist geadresseerd is, wordt de klacht doorgezonden naar het juiste adres.

Artikel 4 Bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris benadert de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.
2. Na afronding van de bemiddeling ontvangt de klager een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.
3. Indien de klager dit wenst, geleidt de klachtenfunctionaris de klacht ter behandeling door naar de klachtencommissie.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
   a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
   c. hij helpt klagers met het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame en een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen de klager en de aangeklaagde.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving en zonder inmenging door de organisatie.
4. Bij onvrede of een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris naar de waarnemend klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris verwijst ook naar de waarnemend klachtenfunctionaris indien hij betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de directeur of het dagelijks bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of dat hij benadeeld wordt wegens de vervulling van zijn werkzaamheden. De directeur of het dagelijks bestuur onderzoekt de situatie en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
6. Indien een klacht betrekking heeft op de zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij bij die ander ook een klacht heeft ingediend, zullen die klachten gecombineerd, dat wil zeggen in overleg tussen de uitvoeringsorganisatie en de andere betrokken zorgaanbieder gezamenlijk, worden behandeld, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie

Artikel 6 Klachtencommissie

1. De klachtencommissie adviseert de directeur over de afdoening van klachten die zij heeft ontvangen.
2. De directeur bepaalt welke klachten ter advisering aan de klachtencommissie worden aangeboden.
3. Het dagelijks bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en andere toepasselijke wettelijke bepalingen.
4. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die zij voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 7 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter.
2. Het dagelijks bestuur benoemt de voorzitter, de vice-voorzitter en de overige leden van de klachtencommissie voor een periode van vier jaren.
3. De voorzitter, vice-voorzitter en de overige leden kunnen ten hoogste éénmaal, voor een periode van maximaal vier jaren worden herbenoemd.
4. Het dagelijks bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
5. De voorzitter en de vice-voorzitter van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de uitvoeringsorganisatie.
6. De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment het lidmaatschap van de commissie neerleggen. Zij blijven indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

7. Het dagelijks bestuur kan om gewichtige redenen het lidmaatschap van een lid of plaatsvervangend lid van de klachtencommissie beëindigen.
8. Het dagelijks bestuur kan de voorzitter en/of de vice-voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het eventuele reglement van de klachtencommissie. Het dagelijks bestuur ontslaat de voorzitter en/of de vice-voorzitter niet dan nadat het dagelijks bestuur de voorzitter en/of de vice-voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
9. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het dagelijks bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het dagelijks bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regelgeving of enig andere regeling van de uitvoeringsorganisatie.

Artikel 9 Ambtelijk secretaris

1. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
2. De directeur wijst de ambtelijk secretaris en een plaatsvervanger aan.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 10 Niet in behandeling nemen klacht door klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen als:
   a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
   b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
   c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie besluit de klacht niet in behandeling te nemen doet hij daarvan onverwijld melding bij de directeur.

Artikel 11 Samenstelling klachtencommissie per klacht

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter van de klachtencommissie per klacht samen te stellen klachtencommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de klachtencommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de klachtencommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de commissie.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan binnen twee weken na ontvangst van het bericht over de samenstelling van de klachtencommissie, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling.
2. De klachtencommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de commissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 13 Onderzoek

1. Ten behoeve van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie plaatsen binnen de uitvoeringsorganisatie betreden, informatie inwinnen, stukken raadplegen en personen raadplegen, een en ander met inachtneming van wettelijke en andere binnen de uitvoeringsorganisatie geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen.
2. Medewerkers van de uitvoeringsorganisatie zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De behandeling van de klacht en het horen van partijen vindt in beslotenheid plaats.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
4. De klachtencommissie draagt zorg voor een verslag van het besprokene. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk zijn gehoord, brengt de klachtencommissie het verslag van de hoorzitting ter kennis van de partij die niet aanwezig was. De voorzitter geeft gelegenheid om binnen een door hem te bepalen termijn op het verslag van het horen van de andere partij te reageren.
5. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.

Artikel 15 Advies

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van het advies.
3. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan de directeur.
4. Een afschrift van het rapport en advies wordt gezonden aan
   a. de klager;
   b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
   c. de aangeklaagde;
   d. de leidinggevende van de aangeklaagde.

Artikel 16 Oordeel

1. De directeur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directeur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aangeklaagde. De directeur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is maximaal tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien de directeur de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeelt, deelt hij dit vóór afloop van de verlengde termijn schriftelijke of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. De directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel alsnog wil afwachten. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie of de Ombudsman Groningen, is de directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De directeur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de directeur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De directeur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie of de Ombudsman Groningen voor te leggen. De directeur informeert de klager over de bevoegde instantie.

Artikel 17 Ombudsman Groningen

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Ombudsman Groningen wenden.

Artikel 18 Geschillencommissie

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan hij zich ter zake tot de geschillencommissie wenden.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 19 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 20 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De uitvoeringsorganisatie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het dagelijks bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medische/reguliere dossier van een cliënt bewaard.

Artikel 21 Registratie klachten

1. De directeur zorgt voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten.
2. De directeur zorgt voor jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten.

Artikel 22 Jaarverslag

1. De directeur brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit aan het algemeen bestuur van de klachtafhandeling en van de werkzaamheden van de klachtencommissie conform de relevante wetten. Daarin beschrijft hij onder meer het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

Artikel 23 Kosten

1. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
2. De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door klager als mede de overige kosten die door klager worden gemaakt, zijn voor rekening van klager.
3. De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt zijn voor rekening van de uitvoeringsorganisatie.

Artikel 23 Openbaarmaking klachtenregeling

Het dagelijks bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 24 Evaluatie

Het dagelijks bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het dagelijks bestuur dit wenselijk acht.

Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directeur.

Artikel 26 Vaststellen en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het algemeen bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het algemeen bestuur ter instemming voor aan de ondernemingsraad en aan representatief te achten cliëntorganisaties van de Groninger gemeenten.

Artikel 27 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling GGD Groningen.
2. Deze regeling wordt bekend gemaakt in de gemeentebladen van de deelnemende gemeenten.
3. Deze regeling treedt in werking op de dag nadat alle deelnemende gemeenten de regeling bekend hebben gemaakt onder gelijktijdige intrekking van bestaande klachtenregelingen op grond van de Wet klachtrecht voor cliënten in de zorgsector van de deelnemende gemeenten.